

# UKLJUČIVANJE KORISNIKA U IZOBRAZBU U SOCIJALNOM RADU: MAKEDONSKA PERSPEKTIVA

## SAŽETAK

*Uključivanje korisnika i davatelja usluga u izobrazbu i obuku socijalnih radnika nalazi se na važnijem mjestu u politikama i praksama razvijenih zemalja nego ikada prije. Institucije visokog obrazovanja koje vode ove programe imaju obvezu uključiti korisnike davatelja usluga kao sudionike u sve dijelove izrade i izvedbe programa. Iskustva u području uključenosti korisnika u izobrazbu u socijalnom radu u tranzicijskim zemljama kao što je Makedonija zaostaju za ovime. Ovaj članak razmatra modalitete, načela i koristi uključivanja korisnika usluga u izobrazbu u socijalnom radu na temelju anglosaksonskih iskustava i referira se na njihovu primjenjivost unutar makedonskog konteksta gdje god je to relevantno.*

*Prvenstveno je usmjeren na modalitete u kojima se uključivanje korisnika može odviti: poučavanje i učenje, praktični zadaci, razvoj kurikuluma, studentske procjene, planiranje vođenja i evaluacije kolegija, itd. Nadalje, ukratko istražuje temeljne principe, kao i pitanja vezana uz planiranje sudjelovanja i plaćanja, imajući na umu da je aktivno promicanje i održavanje sudjelovanja korisnika u izobrazbi u socijalnom radu proces kojem je potrebno vrijeme da bi se učinkovito razvio. Također se pojašnjavaju i koristi uključivanja za nastavno osoblje, korisnike usluga i studente. Konačno, članak naglašava buduće*

Pregledni članak

Primljeno: studeni, 2008.

Prihvaćeno: veljača, 2009.

UDK 364.65 : 378.14(497.7)

Suzana  
Bornarova<sup>1</sup>

Univerzitet u Skopju

Filozofski fakultet

Institut za socijalni rad i

socijalnu politiku

## Ključne riječi:

sudjelovanje korisnika i  
davatelja usluga socijalne  
skrbi, sveučilišta, udruge  
korisnika i njegovatelja,  
prepreke i dobiti uključivanja  
korisnika, umrežavanje, znanje  
korisnika.

<sup>1</sup> Doc.dr.sc. Suzana Bornarova, socijalna radnica, e-mail: [suzana.bornarova@fzf.ukim.edu.mk](mailto:suzana.bornarova@fzf.ukim.edu.mk).

*uvjete za uključivanje korisnika, kao što su poboljšavanje umreženosti i baze znanja korisnika usluga te ističe na koji bi način sveučilište, vlade i udruge korisnika usluga mogli doprinijeti ovom razvoju.*

## UVOD: ZAŠTO UKLJUČIVATI KORISNIKE I DAVATELJE USLUGA U IZOBRAZBU U SOCIJALNOM RADU?



*U izobrazbi u socijalnom radu, više nego u bilo kojem drugom području, postoje zajednički ciljevi osoba koje pružaju usluge, nastavnog osoblja, korisnika usluga i studenata.*

*Trebali bismo ove zajedničke ciljeve iskoristiti za zajedničko razvijanje nastavnih predmeta.*

*Korisnik usluga (Branfield, 2007.)*

Uključivanje korisnika i davatelja usluga u izobrazbu i obuku socijalnih radnika na važnijem je mjestu u planovima politika i praksi u anglo-saksonskim zemljama nego ikad prije. Vlade ovih zemalja institucijama visokog obrazovanja koje vode ove programe sve više zahtijevaju uključivanje korisnika usluga kao sudionika u sve dijelove planiranja i izvedbe obrazovnih programa. Iza ovoga stoji nekoliko pokretačkih sila. Naime, do sada korisnici usluga nisu bili sustavno uključivani u izgradnju teorija i izobrazbu u socijalnom radu. Ipak, pokreti osoba s posebnim potrebama, korisnika i preživjelih u području mentalnog zdravlja i drugih korisnika usluga razvili su svoje vlastite baze znanja na temelju izravnog iskustva i generirali su svoje vlastite konceptualne okvire i teorijske korpuse. Postoje suštinski problemi u pokušajima socijalnog rada da interpretira znanja korisnika usluga. Ovo zahtijeva izravno uključivanje korisnika usluga i njihovih organizacija u izgradnju teorija, kao i u obrazovanje u socijalnom radu. Postoje snažni praktični, filozofski i politički argumenti za uključivanje znanja i teorija korisnika usluga i njihovih organizacija u proces izgradnje teorija u socijalnom

radu. Ovo zahtijeva inkluzivan pristup i potrebu korisnika usluga za podrškom i prilikama za razvijanje vlastitih rasprava o teoriji socijalnog rada (Beresford, 2000.: 489). Trend je očit. Uključivanje korisnika u anglo-saksonskim zemljama doseglo je razinu na kojoj sudjelovanje korisnika nije ograničeno samo na izobrazbu, već se počelo kretati i dalje od toga, usporedno sa sve intenzivnijim raspravama o njihovom doprinosu razvoju teorije socijalnog rada.

Za razliku od anglosaksonskih zemalja, razvoji u ovom području u tranzicijskim zemljama ozbiljno zaostaju. Težak proces tranzicije i zaostaci iz prošlih obrazovnih sustava svakako se mogu smatrati odgovornima. Nakon što je Makedonija stekla svoju samostalnost 1991., proveden je niz reformi društvenog života, prvenstveno usredotočen na olakšavanje učinaka ekonomske tranzicije u zemlji. Reforme u području obrazovanja, potpomognute zakašnjelom Strategijom razvoja obrazovanja za razdoblje 2005.-2015. uvelike su usredotočene na modernizaciju i strukturne promjene obrazovnog sustava na svim razinama. Ipak, pitanje uključivanja korisnika u obrazovanje općenito, a osobito obrazovanje u socijalnom radu, još nije postalo dijelom ovih planova. Posljedično, makedonska iskustva u ovom području su rijetka i sporadična, dok rasprave, debate i literatura u ovom području nedostaju. Iz ovog razloga, sljedeća analiza prvenstveno će se usredotočiti na anglo-saksonska iskustva i u znatnoj mjeri će se referirati na primjenjivost ovih iskustava unutar makedonskog obrazovnog konteksta. Cilj nije samo predstaviti iskustva, već i iskoristiti postojeće znanje o preprekama i prednostima s kojima se ove zemlje suočavaju tijekom implementacije programa uključivanja korisnika. Ovo će biti od osobite važnosti za izvlačenje pouka i zaključaka o mogućim smjerovima i pitanjima koja valja uzeti u obzir tijekom razvijanja prakse uključivanja korisnika u socijalnom radu.

## **MODALITETI UKLJUČIVANJA KORISNIKA**

*Ako učiš voziti automobil, uči te netko tko zna voziti; ako trebaš govoriti francuski, uči te netko tko govori francuski, ali u trenutku kad trebaš saznati nešto o životima ljudi s posebnim potrebama, o tome te uči netko tko je o tome napisao knjigu.*

*Korisnik usluga s posebnim potrebama (Branfield, 2007.)*

Analiza literature u području uključivanja korisnika u obrazovanje u socijalnom radu općenito, a osobito o modalitetima uključivanja, prvenstveno je povezana s anglo-saksonskim autorima Bransfieldom, Beresfordom, Boathom i Levinom. Njihovi ekstenzivni zapisi o ovom pitanju su manje teoretski nego praktični, budući da se izvode iz iskustava implementacije konkretnih sveučilišnih programa uključivanja korisnika. Uvid u ove programe pokazuje da su modaliteti u kojima se može dogoditi uključivanje korisnika raznoliki. Branfieldov izvještaj iz 2007. *Uključivanje korisnika u obrazovanje u socijalnom radu*<sup>2</sup> pruža perspektivu

---

<sup>2</sup> *User involvement in Social Work Education.*

korisnika usluga na njihovo uključivanje u obrazovanje u socijalnom radu. Ovaj je izvještaj objavila Nacionalna mreža korisnika Velike Britanije *Oblikovati svoje živote*<sup>3</sup> te je on dio veće inicijative koju je razvio Institut za izvrsnost u socijalnoj skrbi<sup>4</sup> kako bi razvio strategiju za podršku sudjelovanju korisnika usluga u obrazovanju u socijalnom radu. Ovaj izvještaj okuplja nalaze od četiri regionalna dana savjetovanja koje je *Oblikovati svoje živote* naručila od četiri regionalne mreže i organizacije korisnika usluga. Unutar ovog izvještaja, Branfield (2007.:7) spominje različite stupnjeve uključenosti korisnika na lokalnim sveučilištima:

- regrutiranje
- nacrt studija
- izvođenje obuke
- članstvo u upravnom odboru ili forumu korisnika za određeni studij
- poučavanje u sklopu dijela potprograma koji se zove »Građani kao treneri«
- obrazovna praksa – studenti socijalnog rada imaju praksu u organizacijama korisnika usluga
- evaluacija studenata.

Boath, Buckley i Burerell (2006.: 23) iznose spektar uključivanja koji je istaknut unutar *Programa uključivanja korisnika u obrazovanje u socijalnom radu*<sup>5</sup> koji provodi Sveučilište Staffordshire u Velikoj Britaniji, a koji uključuje:

- poučavanje i učenje
- regrutiranje i selekciju studenata
- planiranje i izradu kurikuluma i modula
- procjenjivanje studenata
- igranje uloga
- evaluaciju nastavnih predmeta i osiguravanje kvalitete
- rukovođenje programa
- pružanje mjesta za studentsku praksu
- učenje u praksi.

Levin (2004.: 8) govori o pripisanim ulogama korisnika usluga u izradi i provedbi programa institucija visokog obrazovanja koje su definirane unutar *Nacionalnih kriterija za obuku u socijalnom radu* u Velikoj Britaniji. Njihove su uloge:

- selekcija studenata
- izrada nacrt programa
- pružanje poučavanja i učenja
- pripremanje za učenje u praksi
- pružanje mjesta za studentsku praksu

---

<sup>3</sup> National user network of Great Britain »Shaping our Lives«.

<sup>4</sup> Social Care Institute for Excellence.

<sup>5</sup> User Involvement in Social Work Education Programme.

- dogovori o učenju
- procjena studenata
- osiguravanje kvalitete.

U daljnjem tekstu bit će detaljnije objašnjeno nekoliko ključnih područja uključivanja, kao i pitanja koja treba u praksi imati na umu. Pažnja će biti usmjerena na pet gornjih modaliteta koji su najčešće i najšire korišteni u anglo-saksonskim zemljama, a koji su istovremeno relevantni i za makedonski obrazovni kontekst. Za svaki od modaliteta bit će istaknuta pitanja koja treba imati na umu kako bi postigli učinkovite ishode u zemljama kao što je Makedonija.

## ***POUČAVANJE I UČENJE NA SVEUČILIŠTIMA***

Korisnici usluga mogli bi biti uključeni u širok raspon prilika za poučavanje u učionici. Raspon uključivanja u poučavanje može proizaći iz razvoja poveznica s mrežama korisnika. Doprinos iskustava korisnika usluga po pitanju socijalnih problema u učionici je nezamjenjiv. Prednosti takve uključenosti su dokazane i u makedonskoj izobrazbi socijalnih radnika, iako su opseg, učestalost i organizacija takvih praksi uključivanja i dalje nedovoljni. Uz to, korisnici usluga mogu uspješno doprinijeti nastavnim materijalima i njihovoj evaluaciji, što je modalitet koji do sada nije korišten u obrazovanju socijalnih radnika u Makedoniji.

Kada je riječ o ovom modalitetu uključivanja, ključne su jasne informacije i korisnicima usluga i studentima o svrsi uključivanja. Priprema i obuka korisnika usluga su važni za uspješne ishode, pogotovo u vježbama igranja uloga. Za igranje uloga moraju se razriješiti praktična i etička pitanja o uključivanju korisnika (Grover, 2004.):

- korisnik ima dvije uloge, sudjelovanje u igranju uloga i promatranje
- davanje i primanje povratnih informacija je vještina koju je potrebno poučiti
- igranje uloga može uključivati teške osjećaje sa strane korisnika usluga koji mogu potrajati, što opravdava ispravno pripremanje korisnika usluga prije njihovog stvarnog sudjelovanja
- povratne informacije od korisnika usluga su u igranju uloga jedan izvor povratnih informacija, uz studente i predavače.

## ***UČENJE KROZ PRAKSU***

Korisnici usluga mogli bi biti uključeni u davanje povratnih informacije u svim prilikama za učenje kroz praksu, te doprinijeti procjeni studentske prakse. Unutar raspona obvezne studentske prakse propisane u kurikulumu, studenti socijalnog rada u Makedoniji imaju priliku za učenje kroz praksu u različitim socijalnim institucijama. Ipak, procjena njihove prakse i postignuća obično je formalna i najčešće je provode stručnjaci zaposleni unutar tih institucija, a ne stvarni korisnici usluga. U slučajevima kada se dobivaju i te povratne

informacije, one su obično o kvaliteti odnosa između korisnika usluga i studenta te su u najvećoj mjeri pozitivne.

U tom smislu, pitanja koja treba razmotriti za učinkovite ishode su (HC, 2008.):

- Zahtjevi za povratnim informacijama korisnika usluga u svim prilikama za učenje kroz praksu trebali bi biti jasno iskazani u sveučilišnoj dokumentaciji za učenje kroz praksu.
- Socijalni radnici u praksi i organizacije socijalnog rada također bi trebale biti modeli uključivanja korisnika u vlastiti rad.
- Priprema korisnika usluga trebala bi biti dostupna unutar organizacija i podržana od strane sveučilišta. To može uključivati letak pisan svakodnevnim jezikom o obuci u socijalnom radu, konzultacije o davanju konstruktivnih povratnih informacija, zajednički rad s korisnicima usluga u osmišljavanju specifičnih pitanja za davanje povratnih informacija.
- Priprema studenata (prije nego što počne učenje kroz praksu) trebala bi uključivati poučavanje o davanju i primanju povratnih informacija, promatranje različitih metoda prikupljanja povratnih informacija i razmatranje toga kako su povratne informacije dio refleksivne prakse.
- Potrebna je podrška za nastavnike u stručnoj praksi po pitanju korisnika usluga i trebala bi biti dostupna u obliku pisanih smjernica od strane sveučilišta, redovitih susreta s osobljem sveučilišta te alata za prikupljanje povratnih informacija.
- Potrebno je pažljivo planiranje prikupljanja povratnih informacija od korisnika usluga tijekom trajanja studentske prakse tako da: 1) ono može biti korisno tijekom prakse i 2) postoji dovoljno vremena za uključivanje povratnih informacija u završni izvještaj i sa strane studenta i sa strane voditelja prakse – i u smislu studentskog učenja i u smislu procjene voditelja prakse.
- Odbori zaduženi za praksu trebali bi pratiti završne izvještaje u pogledu uključivanja korisnika usluga i njihovih povratnih informacija u proces učenja i procjene studenata.

## *PROCJENA STUDENATA*

Korisnici usluga mogli bi biti uključeni u procjenu studenata i u učenju kroz praksu i u institucionalnom učenju. Ipak, kao što je ranije naglašeno, povratne informacije od korisnika usluga najčešće se koriste u procjenama studenata tijekom učenja kroz praksu, a ne u kontekstu učionice.

U smislu uključivanja korisnika usluga u studentske procjene, sljedećem je potrebno posvetiti posebnu pažnju:

- Bilo kakvo-takvo uključivanje zahtijeva jasnu regulaciju na razini sveučilišta.
- Ključno je korištenje seta metoda za dobivanje konstruktivnijih povratnih informacija i specificiranje doprinosa korisnika usluga u procjeni studenata.

- Studenti mogu povratne informacije korisnika usluga vidjeti kao alat kojim se voditelj prakse služi za procjenu, te se stoga rijetko koristiti njima u smislu vlastitog učenja. Poučavanje u ovom području trebalo bi naglašavati doprinos povratnih informacija korisnika usluga (uz druge izvore) refleksivnoj praksi.
- »Spremnost za praksu« još je jedno područje u kojem korisnici usluga mogu doprinijeti procjeni studenata, uz druge uključene u proces procjene.

## **ODLUČIVANJE**

Korisnici usluga također bi trebali biti uključeni u planiranje, rukovođenje i evaluaciju nastavnih predmeta, na temelju metoda uključivanja koje su sami razvili korisnici usluga, te za koje postoji zajednički konsenzus s relevantnim sveučilištem. To je modalitet u kojem je Makedonija sasvim neiskusna. Uključivanje korisnika usluga u odlučivanje ne događa se ni na razini najslabijeg podmodaliteta uključivanja u svrhe selekcije studenata socijalnog rada tijekom njihovih prijemnih ispita. Posljedično, čini se da bi razvoj ovog modaliteta u usporedbi s prethodnima mogao biti najzahtjevnija zadaća. Točke o kojima treba voditi računa u ovom polju uključivanja tiču se sljedećeg (Trivedi i Wykes, 2002.)

- Prednosti takvog uključivanja trebale bi se pravovremeno i organizirano promicati među osobljem prije praktične implementacije.
- Bilo koji takav program trebao bi poticati metode izgradnje dugoročnih saveza između osoblja i konzultanata-korisnika usluga.
- Skupine korisnika usluga trebale bi preuzeti vodeću ulogu u određivanju toga kako one najbolje mogu predstavljati svoje interese na razini upravljanja.
- Uključivanje korisnika trebalo bi imati stvaran, a ne samo simboličan utjecaj na odluke.
- Zastupljenost je poboljšana postojanjem utjecajnih skupina korisnika usluga i skrbnika unutar institucije.
- Treba razmotriti metode za osiguravanje dostupnosti sveučilišnih sastanaka korisnicima usluga.
- Korisnici usluga trebali bi biti uključeni u selekciju studenata socijalnog rada.
- Potrebno je ustanoviti kreativne načine omogućavanja uključivanja korisnika. Na primjer, kroz zajedničko ustanovljavanje kriterija selekcije, uključivanje u odabiranje užeg kruga kandidata, uključivanje u proces intervjuiranja.

## **TRENINZI I KONFERENCIJE KORISNIKA I DAVATELJA USLUGA**

Važan element svakog programa uključivanja korisnika je pružanje **obuke i korisnicima usluga i osoblju, kao i korištenje iskustava korisnika usluga za neformalne oblike obrazovanja**. Po pitanju ovog modaliteta uključivanja, makedonska su iskustva znatna. To

je osobito omogućeno nakon 1998., kada je pri Institutu za socijalni rad i socijalnu politiku u Skopju osnovan Nacionalni centar za obuku u socijalnom razvoju. Kao prva institucija koja pruža kontinuiranu edukaciju u socijalnom radu i stručnjacima i korisnicima usluga, on je uvelike doprinio uspostavljanju poveznica između edukatora u socijalnom radu, stručnjaka u praksi i korisnika usluga. Ipak, brojne obuke koje su od tada u Centru organizirane bile su prvenstveno usmjerene na relevantne teme u socijalnom radu i socijalnoj politici općenito, a nisu bile osmišljene tako da su usmjerene specifično na pitanja uključivanja korisnika u obrazovanje u socijalnom radu.

Dakle, ono što nedostaje u Makedoniji je specijalizirana **obuka za korisnike usluga same** koja bi im omogućila i kapacitirala ih potrebnim vještinama za sudjelovanje u obrazovanju za socijalni rad u zemlji. Takva obuka mogla bi biti usmjerena na: načela poučavanja i učenja, prezentacijske vještine, izgradnju samopouzdanja, učenje žargona, sveučilišne procedure, davanje i primanje povratnih informacija, vještine potrebne za prisustvovanje sastancima. Uz specijalizirani trening za korisnike usluga i skrbnike, potrebna je i **zajednička obuka za osoblje sveučilišta i korisnike usluga i skrbnike**. Cilj zajedničke obuke je određivanje znanja, vještina i kompetencija koje korisnici usluga, skrbnici i edukatori trebaju imati kako bi olakšali smisleno uključivanje korisnika usluga i skrbnika u obrazovanje. Takav zajednički trening mogao bi biti usmjeren na: »plaćanje korisnicima usluga/skrbnicima; pokretanje, facilitiranje i održavanje uključenosti; mrežne stranice i reference; analiza materijala vođena od strane korisnika; razvijanje i dijeljenje mreža; poveznice, resursi i literatura; 'reprezentativnost'; identificiranje barijera za uključivanje i njihovo nadilaženje; svijest o posebnim potrebama i različitosti; grupna dinamika; svjesnost o pismenosti« (Boath, Buckley i Burrell, 2006.: 21). Pritom treba naglasiti da oba tipa treninga trebaju biti organizirana prije praktične implementacije ijednog konkretnog programa uključivanja korisnika, kako bi se osigurala bolja kvaliteta njihovih doprinosa.

**Organiziranje konferencije na kojoj izlažu korisnici usluga** još je jedan koristan primjer uključivanja korisnika u obrazovanje u socijalnom radu. Korištenje korisnika usluga kao izlagača na treninzima i konferencijama u Makedoniji je sve prisutnije, iako je takvih primjera tek šačica. Da bi se ovo dogodilo na organiziraniji način, potrebno je razmotriti sljedeće (Boath, Buckley i Burrell, 2006.: 16):

- Uspostavljanje inicijalnog kontakta s potencijalnim izlagačima-korisnicima usluga i dogovor o sadržaju koji će doprinijeti konferenciji.
- Razgovor o različitim modalitetima u kojima se njihovo sudjelovanje na konferenciji može odviti.
- Dogovoriti preferirani format: koje će tehnike izlagač koristiti, npr. PowerPoint prezentacije, pitanja i odgovori, panel, okrugli stol, neformalna rasprava?
- Vježbanje prezentacija i pomoć korisnicima u razvijanju prezentacijskih vještina.
- Dogovaranje tima za podršku koji će izlagačima biti pri ruci u pripremnoj fazi prije i tijekom konferencije.



- Osigurati dobrog moderatora konferencije koji će moći vješto voditi i prepoznati doprinos korisnika konferenciji.

## NAČELA UKLJUČIVANJA

Sudjelovanje korisnika usluga trebalo bi biti temeljeno na dogovorenim vrijednostima i načelima uključivanja. Takvo uključivanje trebalo bi biti više od simbolične geste u razvijanju radnih odnosa. Svako sveučilište trebalo bi surađivati s korisnicima usluga kako bi razvilo pisani set vrijednosti, načela i praksi. »Vidjeti promjenu nakon savjetovanja«, ključni motiv za uključivanje korisnika usluga u obrazovanje u socijalnom radu, može biti izmjereno i procijenjeno. Trebalo bi razjasniti što je otvoreno za pregovaranje, a što nije. Uz to, korisnici usluga određuju tempo i raspon svoje uključenosti i trebalo bi ih se poštovati kao »ključne partnere« uz nastavnike, stručnjake iz prakse, poslodavce i studente. Trebalo bi im ponuditi podršku i prilike za obuku kako bi se promicalo njihovo uključivanje u obrazovanje u socijalnom radu, uz informacije dostupne u njima primjerenoj formi (Ager i sur., 2005.: 3).

Levin (2004.) naglašava četiri načela najbolje prakse uključivanja koja su od ključne važnosti za uspješan razvoj uključenosti korisnika u programe obrazovanja u socijalnom radu. Sljedeća načela trebala bi služiti kao smjernice za Makedoniju i bilo koju drugu zemlju koja će tek ući u ovo područje i stjecati iskustva:

**1) Uključivanje treba biti planirano i strukturirano:** mora biti utemeljeno na stvarnom partnerstvu između akademske zajednice i korisnika usluga i drugih sudionika. Ono mora biti ključan dio ukupnog planiranja nastavnog predmeta i kurikuluma.

**2) Uključivanje treba biti utemeljeno na radu s organizacijama koje kontroliraju i vode korisnici usluga:** uključivanje korisnika prečesto je utemeljeno na sudjelovanju pojedinca ili pojedinaca. Rad kroz organizacije pruža temelj za šire uključivanje koje facilitiraju osobe čiji položaj omogućuje bolje predstavljanje raspona perspektiva korisnika usluga. Još jedno pitanje koje valja razmotriti kad se kontaktiraju organizacije jest to da korisnici usluga naglašavaju drugačije teškoće korisnika nego skrbnici.

**3) Honorari i troškovi:** stručnost korisnika usluga uključenih u obuku trebala bi biti u potpunosti prepoznata. Plaćanje honorara je način prepoznavanja vrijednosti i važnosti korisničkih doprinosa i podrška paritetu korisničkog doprinosa onome plaćenog osoblja. Iznosi honorara trebaju odražavati vještinu i iskustvo uključenih osoba i trebaju biti usporedivi s honorarima drugih konzultanata.

**4) Dostupnost obuke:** Dobra praksa treba se odnositi i na to da sve prilike za obrazovanje i obuku budu dostupne svim korisnicima usluga, kako studentima, tako i učiteljima/trenerima. Činjenica da postoje studenti socijalnog rada koji su korisnici usluga ne bi se trebala promatrati ili koristiti kao sredstvo uključivanja korisnika. Njihova prisutnost trebala bi biti viđena kao bonus i njih se ne bi trebalo iskorištavati niti se na njih pouzdavati (za postizanje uključenosti) (Levin, 2004.: 12).

## PLANIRANJE I PLAĆANJE SUDJELOVANJA

**Sudjelovanje** korisnika usluga u obrazovanju u socijalnom radu može doprinijeti osobnom i profesionalnom razvoju korisnika usluga. Sveučilišta bi trebala razumjeti da je aktivno promicanje i održavanje participacije korisnika usluga u obrazovanju u socijalnom radu proces kojem je potrebno vrijeme da bi se učinkovito razvio. Učinkovito sudjelovanje uključuje (Ager i sur., 2005.: 4):

- Dostatno vrijeme za sve aspekte uključivanja korisnika usluga. Ključno je odvojiti vrijeme za izgradnju odnosa, održavanje kontakta, planiranje, pripremu, izvođenje i evaluaciju rada.
- Ključna je izgradnja lokalnih mreža koje uključuju širok raspon korisnika usluga. Sveučilišta bi trebala revidirati postojeće poveznice i isplanirati gdje i kako treba razviti uključenost.
- Potrebna je izgradnja novih sustava i struktura te promjena sustava i struktura unutar sveučilišta kako bi se osnažilo korisnike i omogućilo im se da sudjeluju na smislen način.
- Potrebno je planirati i za slučajeve promjena i odsustva korisnika usluga, kako bi se rad mogao održavati.
- Članovi sveučilišnog osoblja koji djeluju kao »vođe« uključivanja korisnika ključni su u postizanju napretka.

Uz planiranje sudjelovanja za učinkovito uključivanje, korisnicima usluga trebala bi biti ponuđena prikladna *plaća* za njihovu uključenost u sve aspekte obrazovanja u socijalnom radu. Korisnici usluga imaju raznolike poglede na primanje naknade, i ove poglede valja uzeti u obzir. U ovom smislu (Ager i sur., 2005.: 8):

- Svako sveučilište treba razviti svoju vlastitu politiku i procedure vezane uz plaćanje korisnicima usluga. Korisnicima usluga treba omogućiti jednostavan i brz način nadoknade troškova i isplate honorara.
- Naknade mogu uključivati honorare za prisustvovanje na sastancima, poučavanje, konzultativni rad, razvijanje nastavnih materijala; putne troškove (uključuju javni prijevoz, taxi i kilometražu osobnog automobila); pokrivanje troškova čuvanja djeteta, troškove osobnog asistenta i zamjenskog skrbnika, i druge troškove (npr. telefon, papir, fotokopiranje).
- Sveučilišta bi trebala osigurati da je način plaćanja sukladan s pravnom regulacijom beneficija i poreza.

## KORISTI OD UKLJUČIVANJA

*Socijalni radnici drže se socijalnog modela samo na riječima. Oni znaju sve riječi, ali nemaju pojma što to doista jest. Nadajmo se da će s našom uključenošću zapravo upoznati što socijalni model zapravo jest, i zapravo početi s njime raditi. Da će ga od teorije prenijeti u praksu.*

*Korisnik usluga (Branfield, Beresford i Lewin, 2007.)*

Prednosti uključivanja korisnika usluga u obrazovanje u socijalnom radu su bezbrojne. U pogledu studenata to širi njihove perspektive. Uče kako je biti na strani primanja. Uče da se korisnike usluga često drži u »mraku«, da ne razumiju žargon. Od korisnika usluga mogu učiti od prvog dana i razumjeti da su socijalni radnici agenti socijalne kontrole, a ne korisni posrednici između korisnika i usluga. Kroz korisnike usluga, pogrešne pretpostavke – kad su stvari utemeljene na lažnim perspektivama i kad nema dokaza u prilog određenog gledišta – mogu biti uočene. Uz to, uključenost korisnika može dovesti u pitanje medicinski model u obrazovanju u socijalnom radu. Kad sveučilište dovede skupinu ljudi s teškoćama u učenju da održi prezentaciju, samo o tome tko su i što rade, studenti ne mogu u potpunosti vidjeti osobe s teškoćama u učenju kao ljude dok ne vide ovo. Pa, ukoliko je ovo uključeno u nastavne predmete u studiju socijalnog rada, to može pomoći studentima da vide ljude kao ljude, a ne samo kao socijalne probleme.

Boath, Buckley i Burrell (2006.) navode prednosti za ključne sudionike: osoblje, korisnike usluga i skrbnike te studente, na temelju evaluacije Programa uključivanja korisnika provedenog na Sveučilištu u Staffordshireu u Ujedinjenom Kraljevstvu:

**Tablica 1.**

Koristi i mišljenja sudionika o praksama uključivanja korisnika i skrbnika (Boath, Buckley i Burrell 2006.).

	Koristi	Mišljenja sudionika
Za osoblje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zadovoljstvo poslom</li> <li>• Profesionalni razvoj</li> <li>• Unosi novi život u učmale kolegije</li> <li>• Efikasnost</li> <li>• Omogućava ne-praktičarima dodir s kliničkim pitanjima</li> <li>• Konstruktivni izazov vrijednosnim osnovama</li> <li>• Učenje novih vještina i znanja</li> <li>• Osobna podrška</li> <li>• Veća otvorenost o vlastitim iskustvima kao korisnika usluga/skrbnika</li> </ul>	<p>»To je unijelo novu dimenziju mom vlastitom poučavanju, uvelike poboljšalo iskustva učenja studenata, a i ja sam naučio više kroz rad s trenerima korisnika i skrbnika nego što mogu izraziti... To stvara osjećaj da nije samo stvar u njima i nama, i da nastojimo raditi zajedno.«</p> <p>(Nastavnik)</p>

Nastavak tablice 1.

Koristi		Mišljenja sudionika
Za korisnike usluga i skrbnike	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dati nešto zauzvrat</li> <li>• Ispričati svoju priču</li> <li>• Donijeti promjenu u profesionalnoj praksi i kvaliteti usluga</li> <li>• Bolji odnosi s stručnjacima u zdravstvu i socijalnoj skrbi</li> <li>• Terapeutske prednosti, tj. samopoštovanje, samopouzdanje, asertivnost</li> <li>• Razvoj prenosivih vještina</li> <li>• Doza profesionalizma</li> <li>• Uzajamna podrška, socijalna mreža i ohrabrenje</li> <li>• Korak prema zaposlenju/kvalifikaciji</li> </ul>	<p>»Moja uključenost u skupinu korisnika usluga je prilično sebična; sada mogu utjecati na način na koji se usluge pružaju i vrstu usluga od kojih zaista imam koristi. Postao sam sudionikom.« (Korisnik usluga)</p>
Za studente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iskustvo sa »stvarnim« ljudima i stvarnim životom</li> <li>• Stavljanje teorije u praksu</li> <li>• Razvijanje komunikacijskih i savjetodavnih vještina</li> <li>• Veća otvorenost o vlastitim iskustvima kao korisnika usluga i skrbnika</li> <li>• Dovodi studente u dodir s kliničkim pitanjima</li> <li>• Konstruktivni izazov vlastitim vrijednosnim temeljima studenata</li> <li>• Obogaćivanje studentskog učenja</li> <li>• Oblikovanje stavova i sposobnosti studenata</li> <li>• Ugrađivanje vrijednosne osnove uzajamnog poštovanja i partnerstva</li> <li>• Preispitivanje postojećih profesionalnih uvjerenja i stavova</li> </ul>	<p>»Dobro je imati izazov koji korisnička perspektiva zadaje teorijskom znanju koje stječeš. To čini da drugačije razmišljaš. To je izazov onome što si naučio.« (Student)</p>

## PREPREKE USPJEŠNOM I SMISLENOM UKLJUČIVANJU

### PREPREKE UKLJUČIVANJU KORISNIKA USLUGA U OBRAZOVANJE U SOCIJALNOM RADU

Osmišljavanje, planiranje i provedba uključivanja korisnika usluga u programe obrazovanja u socijalnom radu pokazuje se zahtjevnom zadaćom. Budući da su i u razvijenom svijetu tek nedavno promicali ovakvo učenje, sveučilišta u anglo-saksonskim zemljama koja se navode u ovom tekstu suočila su se s ovim izazovom ističući brojne prepreke i barijere u provođenju toga. Barijere koje će dolje biti elaborirane posljedice su evaluacije primijenjenih programa uključivanja korisnika, koje su sami dionici istaknuli. Njih mogu uzeti u obzir one institucije visokog obrazovanja koje će tek ući u ovaj proces. Među najčešće identificiranim

barijerama, mnoge od njih su prilično slične, ako ne i ekvivalentne onima u Makedoniji, su sljedeće (Branfield, Beresford i Levin, 2007.: 4-5):

***Akademsko osoblje ne pripisuje dovoljno visoku vrijednost znanju korisnika usluga:***

- Neke osobe koje imaju iskustvo poučavanja socijalnih radnika mogu biti sustavno uključene i imati koristi od strukturiranog dogovora. Ali, češće je da se od korisnika usluga traži povremeno sudjelovanje (npr. svijest o posebnim potrebama ili o diskriminaciji), i to često uz malo vremena za pripremu.
- Nastavnici često nemaju povjerenje da korisnici usluga mogu poučiti njihove studente. Često se čini da znanje iz knjiga cijene više nego znanje od stručnjaka koji imaju iskustvo.

**Kultura sveučilišta treba se promijeniti:**

- Kultura sveučilišta nije osobito prijemčiva za nove načine rada.
- Kad sveučilište kao cjelina ne prihvaća kulturu uključivanja korisnika, participaciju i raznolikost, osoblje će se sporo pomicati od simboličkog i površnog sudjelovanja prema aktivnom, smislenom sudjelovanju.
- Sveučilišni sustavi i strukture su nefleksibilni i mogu spriječiti uključivanje.
- Dio osoblja postavlja profesionalne prepreke. Njihovo znanje i pristupi nisu uvijek suvremeni. Oni mogu ograničavati uključivanje na korisnike koje smatraju najmanje izazovnima.

**Uvjeti dostupnosti nisu u potpunosti zadovoljeni:**

- Previše često nisu zadovoljene potrebe korisnika usluga za dostupnošću. Dostupnost se promatra samo u terminima, na primjer, mogućnosti pristupa u invalidskim kolicima. Fizičke barijere kao što su teška protupožarna vrata, ulazi ili neprimjerena sjedala ne prepoznaju se kao barijere. Praktične barijere, stavovi i organizacijske barijere s kojima se korisnici usluga svakodnevno susreću podcijenjene su. Bolja dostupnost je ključna za promicanje participacije.
- Diskriminacija osoba s posebnim potrebama od strane nekih studenata ili osoblja predstavlja prohibitivnu barijeru. Neki studenti pokazuju nedostatak poštovanja tijekom nastave u kojoj sudjeluju korisnici.

**Organizacije korisnika usluga imaju manjak kapaciteta i infrastrukture:**

- Mnoge organizacije korisnika usluga nemaju kapacitete ili infrastrukturu da se efikasno i smisleno uključe u nastavu studija socijalnog rada, iako žele sudjelovati. Neke su vrlo male i ne znaju za sve mogućnosti uključivanja u nastavu. Većini nedostaje sigurno trajno financiranje.

- Daleko najčešća barijera jest da mnoge organizacije korisnika usluga vode mogućnosti financiranja, a ne njihovi vlastiti planovi i prioriteti.
- Organizacije korisnika usluga maksimalno koriste svoje resurse. Bez primjerenih ljudskih resursa i vremena ne mogu pravilno razviti suvisle doprinose nastavnom programu.
- Vremenski okviri organizacija korisnika usluga i nastave socijalnog rad, uključujući studentsku praksu, mogu si ne odgovarati najbolje.

### **Nedostatak obuke i podrške za trenere korisnika usluga i njihove organizacije:**

- Trening za trenere korisnika usluga veliko je područje za širenje. Većina ljudi želi obuku tako da mogu na najbolji mogući način doprinijeti učenju studenata. Njima su potrebne prilike za razvijanje svog trenerstva i s njime povezanih vještina tako da mogu biti artikulirani i samopouzđani u svom kontaktu s osobljem i studentima. Također im je potreban trening, resursi i vrijeme da razviju sadržaj i kvalitetu onoga što kolektivno mogu ponuditi.
- Neki ljudi žele da trening i podrška dobiju priznatu kvalifikaciju i akreditaciju. Drugi žele steći više iskustva ili prilika za poboljšavanje svojih profesionalnih vještina. Organizacije korisnika usluga žele razviti i izvoditi trening za sebe i druge.
- Korisnici usluga također trebaju vrijeme za pripremu, konzultacije, podršku i konstruktivne povratne informacije.

### **Politike plaćanja, prakse i sustav socijalnih povlastica obeshrabruju uključivanje:**

- Korisnici usluga i njihove organizacije često doživljavaju teškoće u osiguravanju plaća za svoje doprinose obrazovanju u socijalnom radu. Politike i procedure mogu biti nefleksibilne i nedosljedne od sveučilišta do sveučilišta.
- Pojedinci i organizacije trebali bi biti adekvatno plaćeni za svoje vrijeme, znanje i stručnost, u skladu s načelima dobre prakse u participaciji. Svi troškovi, podrška, dostupnost i putni troškovi trebali bi biti plaćeni.
- Treneri korisnika usluga trebali bi imati lak pristup suvislim savjetima i podršci vezanoj uz pitanja plaćanja i povlastica.
- Sustav (socijalnih) prava i povlastica najveća je prepreka uključivanju, pa tako i uključivanju u sveučilišnu nastavu socijalnog rada. Sustav može biti nefleksibilan i nedosljedan u načinu na koji djeluje. Ovo obeshrabruje ljude od prihvaćanja poziva za sudjelovanje u obrazovanju socijalnih radnika jer su zabrinuti za negativne posljedice za njihova socijalna prava i povlastice.
- Vlada bi trebala preuzeti odgovornost za rješavanje problema povlastica tako da čitav raspon skupina korisnika usluga može sudjelovati. Potrebna je veća fleksibilnost kako bi ljudi mogli steći iskustva i vještine i postati zapošljivi.
- Sveučilišta moraju dobiti novac »od gore« kako bi mogla zadovoljiti zahtjeve za uključivanjem korisnika koje im nalažu vlade.

## *PREPREKE NA PUTU PREMA POBOLJŠAVANJU UMREŽAVANJA I BAZE ZNANJA KORISNIKA USLUGA*

Kako se stalno ističe u ovom članku, posljednjih godina postoji sve veći naglasak na uključivanju korisnika. U posljednje je vrijeme uključivanje korisnika pred sve većim ispitivanjem. Pružatelji usluga i istraživači počeli su pitati koji su dokazi da ono unaprjeđuje usluge. Korisnici usluga i njihove organizacije postavili su pitanje što ustvari mogu postići svojim uključivanjem i doveli u pitanje korisnost uključivanja.

Pokreti korisnika usluga počeli su se pojavljivati 1970-ih godina. Danas su korisnici usluga istaknuli dvije aktivnosti kao ključne za unaprjeđenje participacije. To je, prvo, da su ljudi u mogućnosti okupiti se i zajednički raditi na promjenama i da bi se uzajamno podržavali (*umrežavanje korisnika usluga*); i, drugo, da se njihovi glasovi čuju te da razviju i objelodane svoja iskustva, poglede i ideje (*znanje korisnika usluga*).

### *PREPREKE UMREŽAVANJU KORISNIKA USLUGA*

Vrlo je važno i korisno za korisnike usluga da budu u mogućnosti umrežavati se međusobno, i kao pojedinci i kroz organizacije koje kontroliraju korisnici, i kada je riječ o poboljšanju kvalitete života, i o održavanju učinkovitijeg glasa i prisutnosti kako bi postigli promjene. Organizacije korisnika usluga i pojedinačni korisnici usluga mogu biti i često jesu izolirani, s malo znanja o ili kontakta s drugim lokalnim, regionalnim ili nacionalnim organizacijama korisnika usluga. Korisnici usluga prepoznali su raspon prepreka na putu prema umrežavanju njih kao pojedinačnih korisnika. Ove prepreke uključuju (Branfield i Beresford, 2006.: 16-25):

- probleme mobilnosti u ruralnim područjima
- krhkost organizacija koje kontroliraju korisnici
- trud za bivanje aktivno uključenim.

Za organizacije korisnika usluga problemi koji potkopavaju umrežavanje uključuju:

- Neprikladno ili nesigurno financiranje i resurse. Organizacije korisnika usluga općenito nemaju sigurno ili pouzdano financiranje. Zbog ovoga su mnoge organizacije korisnika u opasnosti da postanu vođene financiranjem, a ne svojim vlastitim brigama, prioritetima i načelima, što može potkopati njihovu samostalnost.
- Nedostatak prikladnog i sigurnog financiranja što može dovesti do podjela jer su organizacije koje kontroliraju korisnici pod nastranim pritiskom da se natječu jedna protiv druge za isto neadekvatno financiranje.
- Nejednak položaj organizacija korisnika usluga u natjecanju s velikim dobrotvornim organizacijama.

- Neprikladni resursi zbog kojih organizacije koje kontroliraju korisnici ovise o maloje jezgri aktivista.
- Ograničeni organizacijski profil.
- Nedostatak resursa za osiguravanje pune i jednake dostupnosti svim korisnicima usluga.
- Nedostatak lokalnih organizacija koje kontroliraju korisnici općenito i za posebne skupine korisnika, na primjer osobe koje su zaražene HIV/AIDS-om, roditelji s posebnim potrebama, itd. U većini područja postoji velik nedostatak tipova organizacija koje kontroliraju korisnici.
- Snažan doživljaj nekih korisnika usluga da u praksi nisu sve organizacije za koje se tvrdi da ih kontroliraju korisnici doista kontrolirane od strane korisnika.

## PREPREKE PREMA ZNANJU KORISNIKA USLUGA

Sve veći politički interes u politike i prakse zasnovane na »dokazima« ili »znanju« naglasio je pitanja vezana uz znanje i različite izvore znanja, uključujući iskustveno znanje korisnika usluga. Korisnici usluga spremno razumiju ideju *znanja korisnika usluga*. Sami sebe vide u posebnoj ulozi koju trebaju odigrati u proizvodnji znanja za socijalnu skrb, i zbog iskustvene prirode njihovog znanja i zato što se vide kao »stručnjaci u svom vlastitom iskustvu«. Općenito, pojedinačni korisnici usluga i organizacije korisnika usluga osjećaju da imaju teškoće u utjecaju na politike i učinkovito pružanje socijalne skrbi. Oni prepoznaju niz prepreka prema tome da njihovo znanje dobije ulogu i utjecaj koji žele. One uključuju:

- **Devaluaciju znanja korisnika usluga.** Korisnici usluga osjećaju da stručnjaci i službe njihovo znanje općenito ne cijene ili ne shvaćaju ozbiljno. Pokušaji da se njihovim znanjem utječe često su iskustva koja dovode do obesnaživanja. To također znači da socijalna skrb često uskraćuje sebi ključan izvor informacija i dokaza na kojem mogu temeljiti svoje postupke i odluke.
- **Problemi dostupnosti i simbolično sudjelovanje.** Službe često ne razumiju pitanja dostupnosti i ne omogućuju korisnicima sa širokim rasponom potreba pristupa da doprinose iz jednakih pozicija. One često tumače »dostupnost« u najužem značenju. Istovremeno često ne djeluju iskreno zainteresirane za ono što im korisnici usluga govore i ne ponašaju se prema njihovom znanju s istim poštovanjem koje daju profesionalnom znanju.
- **Kultura službi socijalne skrbi.** Korisnici usluga općenito osjećaju da te organizacije nisu otvorene prema znanju korisnika usluga. One se mijenjaju nevoljko i sporo.
- **Pitanja resursa.** Ograničeni resursi ograničavaju kapacitet korisnika usluga da razvijaju i dijele svoje znanje. Također, ako njihovi pogledi nisu dosljedni onome što službe žele čuti, njihovo se financiranje može naći pod rizikom. To se primjećuje kao sve veći problem (Branfield i Beresford, 2006.: 31-39).



## UČINITI UKLJUČIVANJE KORISNIKA UČINKOVITIM I SMISLENIM

»Biti usmjeren na osobu podrazumijeva pitati osobe kojih se to tiče (...) na temelju individualnih potreba.«

*Stručnjak za uključivanje (Boath, Buckley i Burrell, 2006.)*

Iskustva uključivanja korisnika u programe obrazovanja u socijalnom radu koja su prikazana u ovom članku ukazuju na to da usprkos postojećim barijerama korisnici usluga pokazuju visok stupanj odgovornosti i predanosti nastavi i studentima. Pozitivni su prema sudjelovanju kao ravnopravni partneri u svim aspektima izrade i izvođenja obrazovanja u socijalnom radu. Oni također imaju i jasne ideje o tome što sveučilišta, vlada i korisničke organizacije mogu učiniti da bi povećali učinkovitost uključivanja, podržavajući ih specifičnim i praktičnim prijedlozima. Makedonija kao zemlja koja je suočena s izazovom povećavanja razine uključenosti korisnika u obrazovanje u socijalnom radu također bi trebala steći uvid u takve dostupne rezultate evaluacije programa. U ovom procesu pitanja koja treba postaviti i razmotriti kako bi se omogućila viša stopa sudjelovanja i učinkovitosti su (Branfield i Beresford, 2007.):

### Što mogu učiniti sveučilišta?

1. Baviti se pitanjima jednakosti.
2. Baviti se pitanjima dostupnosti u najširem smislu.
3. Razviti snažnije veze sa svojom lokalnom zajednicom.
4. Zaposeliti više korisnika usluga među svojim zaposlenicima.
5. Upisivati više studenata koji su korisnici usluga.
6. Obučiti osoblje i korisnike usluga.

### Što može učiniti vlada?

1. Predvidjeti sigurno financiranje organizacijama korisnika usluga.
2. Ponovno razmotriti socijalne povlastice u odnosu na uključivanje korisnika.
3. Provoditi pozitivno reprezentiranje korisnika usluga u medijima.
4. Promicati socijalni rad i socijalne radnike u pozitivnijem svjetlu.

### Što bi mogle učiniti organizacije korisnika?

1. Šire se umrežiti s drugim organizacijama korisnika usluga i bolje se promovirati.
2. Razviti vlastite treninge, podršku i mentoriranje za trenere korisnika usluga.
3. Koordinirati uključenost i trening korisnika usluga u obrazovanju u socijalnom radu kroz nacionalnu organizaciju koju kontroliraju korisnici.

### **Što bi se moglo učiniti na nacionalnoj razini?**

1. Potrebno je razviti nacionalna mreža organizacija korisnika usluga u obrazovanju u socijalnom radu:
  - Mreža bi po prvi put uspostavila nacionalni forum korisnika usluga u obrazovanju u socijalnom radu. To bi dalo korisnicima usluga snažniji glas u nacionalnom i lokalnom razvoju.
  - Mreža bi pružila mogućnosti za dijeljenje iskustava i razvoj planova za participaciju. Članovi bi bili resurs jedni drugima i svima drugima u tom području.
2. Nacionalna grupacija trebala bi dati prioritet uključivanju što različitijih skupina korisnika usluga i skrbnika u treninge koji omogućuju stjecanje kvalifikacije, što je od osobite važnosti u multietničkim zemljama kao što je Makedonija. To uključuje osobe iz različitih etničkih skupina koje nisu široko i rutinski uključene. Snažnije organizacije bi djelovale kao resurs za manje, neiskusnije skupine.
3. Nacionalne organizacije koje kontroliraju korisnici trebale bi razviti ovu inicijativu. Trebale bi biti vođe u izgradnji kapaciteta za obuku socijalnih radnika svog sektora. Za ovu svrhu one trebaju izravno financiranje. U Makedoniji je financijska održivost prioritetno pitanje, budući da su mnoge nevladine organizacije ovisne o financijskoj podršci vezanoj uz projekte koje većinom financiraju strane zaklade. Ovo financiranje trebalo bi biti odvojeno od financiranja koje i sveučilišta trebaju kako bi održala participaciju i ispunila obveze uključivanja korisnika u nastavu. Trenutačno na sveučilišnoj razini nema financijskih sredstava koja su odvojena za svrhe uključivanja korisnika. Također bi se mogao uspostaviti nacionalni upravni odbor sa snažnim lokalnim doprinosima koji bi razvio dogovore i radni program. Taj proces mora biti utemeljen na vrijednostima, transparentan i osigurati preuzimanje odgovornosti.
4. Više treninga i podrške za trenere korisnika usluga trebalo bi biti razvijeno zajedno s organizacijama korisnika usluga.
5. Vlada bi se trebala baviti pitanjem koristi javnog sudjelovanja.

Važnost umrežavanja za učinkovito uključivanje korisnika u velikom je dijelu elaborirana u postojećoj literaturi. Rezultati evaluacije postojećih programa u anglo-saksonskim zemljama opetovano ističu da većina korisnika misli da je umrežavanje ključan put prema osnaživanju znanja korisnika usluga i povećavanju uvjerenosti i vidljivosti, kako prema službama i politikama, tako i među korisnicima usluga i njihovim organizacijama. Korisnici usluga vide da bi ovdje mogla biti korisna nacionalna baza podataka o organizacijama korisnika usluga, koju bi posjedovali i kontrolirali korisnici (Branfield i Beresford, 2006.: 16). Ovaj aspekt je od osobite važnosti u Makedoniji, budući da korisnici usluga i skrbnici slabo organizirani, s iznimkom organizacija korisnika s invaliditetom. Razvoj nacionalne mreže korisnika koja nudi podršku, razmjenu informacija, poboljšanu komunikaciju, kontakte, savjete o dobroj praksi i nacionalni glas svakako bi bio važan doprinos unaprjeđenju situacije u ovom području.

Konačno, u svim aktivnostima izgradnje kapaciteta, zemlje poput Makedonije moraju biti jasno usredotočene na glavnu svrhu uključivanja korisnika usluga. To je kako bi se osiguralo da nova generacija socijalnih radnika razumije ishode koje ljude žele od socijalne skrbi i standarde prakse koje očekuju, i da su socijalni radnici vješti i samopouzđani u radu s korisnicima usluga kako bi se ovi ciljevi ostvarili.

## **UMJESTO ZAKLJUČKA – TRENUTAČNO STANJE I PUTOVI NAPRIJED ZA MAKEDONIJU**

Uključivanje socijalnih radnika u obrazovanje u socijalnom radu u Makedoniji je koncept koji je tek nedavno uveden u akademske rasprave, a tek treba dobiti širu i značajniju prihvaćenost u praksi. Uključivanje korisnika u užem smislu postoji u komponenti učenja i poučavanja socijalnih radnika. Ipak, i tamo uključenost korisnika nije odraz organiziranih ili strateških institucionalnih napora, nego inicijativa pojedinačnih nastavnika. Činjenica da uključivanje korisnika nije obvezno, niti ga reguliraju relevantni zakonski propisi, doprinosi sadašnjoj situaciji. U tome treba istaknuti da, imajući na umu makedonski kontekst, bilo koji pokušaj promicanja ovog koncepta bez elemenata njegove obvezne primjene, zakonske regulacije i sigurnog financiranja, bio bi unaprijed osuđen na propast. Konačan ishod ponovno bi bili sporadični i izolirani slučajevi uključivanja korisnika koji su nedovoljni da osiguraju šire prihvaćanje i priznavanje važnosti i korisnosti uključivanja korisnika i skrbnika u obrazovanje u socijalnom radu.

Uključivanje korisnika i skrbnika u obrazovanje u socijalnom radu u zemlji kao što je Makedonija ambiciozan je plan u kojem tip znanja koje korisnici usluga i skrbnici mogu prenijeti mora biti identificiran kao snažna poluga za poboljšavanje i socijalne skrbi i obrazovanja. U tome treba prepoznati da su koristi od uključivanja dvostruke. S jedne strane, korisnicima usluga pomoglo bi postići više kontrole, izbora i bolju kvalitetu u svojim svakodnevnim životima i u postojećim uslugama, a s druge strane, doprinijelo bi postizanju više kvalitete obrazovanja. U tom smislu svrha ovog plana je i osigurati da novokvalificirani socijalni radnici steknu temeljito razumijevanje standarda prakse, procesa i ishoda koje korisnici usluga žele. Tako bi oni od početka svoje profesionalne karijere postupali prema korisnicima usluga kao prema aktivnim sudionicima pružanja usluga, a ne kao prema pasivnim primateljima. S tog gledišta, potrebna je radikalna transformacija makedonskog obrazovnog sustava koji trenutačno više cijeni teorijsko nego praktično znanje.

Konačno, ali ne i najmanje važno, postaje sve jasnije da su uspješno umrežavanje i razvoj, dijeljenje i uvođenje korisničkog znanja u srednju struju usko međusobno povezani i da su neodjeljivo uključeni u smisleno uključivanje korisnika. Da bi ovo imalo snažniji utjecaj, potrebno je, prvo, osnaživanje umrežavanja korisnika na individualnoj i organizacijskoj razini, i drugo, simultano promicanje učinkovitog uključivanja korisnika od strane korisnika usluga i obrazovnih institucija. U ovom smislu, čini se da uvjeti u Makedoniji nisu dovoljno sazreli. Većina kategorija korisnika je i dalje slabo organizirana (uz iznimku korisnika s invaliditetom)

i time je njihova moć utjecaja i dalje vrlo niska. S druge strane, obrazovne institucije i dalje su zatvorene i nevoljke prema korištenju, cijenjenju i pouzdanju na vanjsku stručnost u svrhe poučavanja studenata i njihovog učenja, tako da se čini da bi to vjerojatno bio prvi, ali najčvršći bedem koji treba srušiti.

U sveukupnom procesu razvoja uključivanja korisnika usluga u obrazovanje u socijalnom radu u Makedoniji, trebalo bi koristiti iskustva razvijenih zemalja, kao što su anglo-saksonske koje su detaljnije opisane u ovom tekstu, ali tek nakon pažljive analize i prilagodbe modaliteta uključivanja makedonskom obrazovnom miljeu, umjesto puke replikacije.

## LITERATURA

1. Ager, W., Dow, J., Ferguson, I., Gee, M., McPhail, M. & McSloy, N. (2005). **Service user and carer involvement in social work education: Good practice guidelines**. Scottish Institute for Excellence in Social Work Education.
2. Beresford, P. (2000). Service users' knowledges and social work theory: Conflict or collaboration? **British Journal of Social Work**, 30, 489-503.
3. Boath, E., Buckley, S. & Burrell, H., (2006). **Optimising service user and carer involvement in teaching and learning**. Staffordshire University.
4. Branfield, F. (2007). **User involvement in social work education: Report of regional consultations with service users to develop a strategy to support the participation of service users in social work education**. Shaping Our Lives – National User Network.
5. Branfield, F. & Beresford, P. (2006). **Making user involvement work: Supporting service user networking and knowledge**. Joseph Rowntree Foundation.
6. Branfield, F. & Beresford, P. (2007). **Promoting user involvement in health and social care**. Preuzeto sa: <http://www.publicnet.co.uk/features/2007/12/21/promoting-user-involvement-in-health-and-social-care>.
7. Branfield, F., Beresford, P. & Levin, E. (2007). **Common aims: A strategy to support service user involvement in social work education**. Social work education position paper 07. London: Shaping Our Lives – National User Network, SCIE – Social Care Institute for Excellence.
8. Grover, J. R. W. (2004). **Making education evidence-based: Premises, principles, pragmatics, and politics**. IPR Distinguished Public Policy Lecture Series 2003-04. Institute for Policy Research, Northwestern University and Institute of Education Sciences, U.S. Department of Education.
9. HC (2008). **User involvement in public services**. Sixth report of session 2007-08. House of Commons. Public Administration Select Committee.
10. Levin, E. (2004). **Involving service users and carers in social work education**. Resource Guide No 2. SCIE – Social Care Institute for Excellence. London: The Policy Press.
11. Trivedi, P. & Wykes, T. (2002). From passive subjects to equal partners: Qualitative review of user involvement in research. **British Journal of Psychiatry**, 181, 468-472.